

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej i może być doręczona ZGK Gminy Szczerców osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, pocztą, pocztą elektroniczną.

W treści reklamacji - oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego – wskazane powinny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku niepodania takiej informacji, Zakład odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w sposób i na adres, z którego reklamacja została złożona.

ZGK Gminy Szczerców ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez odbiorcę usług i udzielić na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

W przypadku gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni, termin ten ulega przedłużeniu, o czym Zakład powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została ZGK doręczona.

W piśmie informującym o przedłużeniu terminu Zakład wyjaśnia także przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:

- a) przywołanie podstawy prawnej;
- b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- c) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- d) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
- e) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.